

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
北區水資源分署	113年6月3日10時20分	總機	93	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。</p>	<p>總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		規劃課			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
中區水資源分署	113年5月15日10時45分	總機 41	93	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員鈴響 4 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p>
		秘書室 52			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
南區水資源分署	113年4月8日15時5分	燕巢總機 43	97	總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。接聽語氣平淡，可再熱誠一點。
		工務科 54		業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。	

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第一河川分署	113年5月14日14時20分	總機 44 秘書室 54	98	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員未告知將轉接之單位分機號碼即行轉接。</p> <p>業務單位人員接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第二河川分署	113年6月5日11時00分	總機42 秘書室55	97	<p>總機人員於電話鈴響1聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響2聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	總機人員未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第三河川分署	113年5月3日14時10分	總機43 秘書室55	98	<p>總機人員於電話鈴響2聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響2聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第四河川分署	113年5月3日 17時4分	總機 44	97	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響1聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		秘書室 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第五河川分署	113年4月8日14時00分	總機 41	93	總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。	總機人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。未能過濾來電者問題及確認洽辦單位。 業務單位接聽電話未報明單位名稱或自己姓氏。
		秘書室 52		業務單位在電話鈴響 2 聲接聽電話並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。	

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第六河川分署	113年4月9日9時50分	總機 43	92	<p>總機人員於電話鈴響2聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響1聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p>對來電者所詢問題，應可解說更詳盡一些。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		規劃課 49			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第七河川分署	113年6月4日13時57分	總機 45	99	<p>總機人員於電話鈴響1聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		秘書室 54			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第八河川分署	113年6月20日15時24分	總機	99	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>業務單位接聽語氣平淡，可再熱誠一點。</p>
		秘書室			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第九河川分署	113年5月23日11時10分	總機 44	97	<p>總機人員接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。結束時道禮貌性結束語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位在電話鈴響2聲接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。</p>	<p>總機人員鈴響3聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p> <p>業務單位接聽態度應可更謙和、熱誠。</p>
		管理科 53			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
第十河川分署	113年5月28日10時45分	總機 43	97	<p>總機人員於電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。接聽態度語調謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話時清晰報明單位名稱或姓名，並說問候語。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見等禮貌性結束語。</p> <p>業務單位人員鈴響 3 聲接聽，接聽速度仍有改善空間。</p>
		資產科 54			

**經濟部水利署各所屬機關 113 年 4-6 月
為民服務電話禮貌測試成績及優缺點摘要紀錄表**

受測機關	測試時間	個別評分	總得分	優點	待改進事項
臺北水源特定區管理分署	113年6月3日10時45分	總機	93	<p>總機人員於電話鈴響 2 聲接聽電話，接話時先清晰報明單位，並說問候語。接受來電者陳述並過濾，確認洽辦或對象。告知轉接電話分機號碼及承辦人員。轉接時，說禮貌用語。</p> <p>業務單位在電話鈴響 1 聲內迅速接聽電話。清晰報明單位名稱或姓名。解說詳盡，能具體、明確答復，或對所詢疑義能說明清楚。結束時道禮貌性結束語，並讓來電先掛電話。接話時之態度語調謙和、熱誠。</p>	<p>總機人員於通話結束時未道再見或其他禮貌性結束語。接聽態度應可更謙和、熱誠。</p> <p>業務單位接聽電話未說「您好」、「早安」等問候語。</p>
		秘書室			